

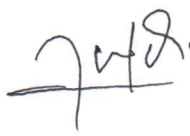
BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG

Jl. Bungo Pasang, Tabing, Padang, Sumatera Barat – 25171 | Telp. (0751) 7051879 Fax. (0751) 447784
website: www.bdipadang.id | email: bdipadang@kemenperin.go.id

STANDAR PELAYANAN UJI KOMPETENSI

No. SP-BDIP-04

Status Dokumen	: ☐ INDUK ☐ SALINAN
Nomor Revisi	: 02
Tanggal Terbit	: 15 Jan 2025

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
					
Nama	Rafki Rahmat, MY.,SH	Nama	Aldi Williya, ST	Nama	Hermawan Setyadhi, SE.,MM
Jabatan	Ketua PPID	Jabatan	Ketua LSP P1 BDI Padang	Jabatan	Kepala Balai Diklat Industri Padang

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 2 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

1. DASAR HUKUM

- 1.1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 1.2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
- 1.3 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492);
- 1.4 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
- 1.5 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- 1.6 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- 1.7 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 70 Tahun 2011 tentang Tata Kelola Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian;
- 1.8 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- 1.9 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 2 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Industri;
- 1.10 Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian;

2. PERSYARATAN

- 2.1 Peserta Uji Kompetensi berusia minimal 18 (delapan belas) tahun dan maksimal 40 (empat puluh) tahun pada saat hari pertama diklat dimulai.
 - 2.2 Peserta harus memperoleh dan menyampaikan Surat Keterangan Mengikuti Diklat yang dikeluarkan secara resmi oleh Tim Penyelenggara Diklat Balai
-

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 3 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

Diklat Industri Padang sebagai bukti status keikutsertaan dalam kegiatan uji kompetensi.

- 2.3 Calon peserta diwajibkan untuk memahami dan siap mengikuti proses asesmen yang berlaku untuk skema yang tersedia pada LSP P-1 BDI Padang. Pemahaman ini mencakup cara melaksanakan asesmen, jenis asesmen yang tersedia, dan prosedur yang harus diikuti.
- 2.4 Calon peserta harus mengisi formulir Permohonan Sertifikasi (APL 01), yang dilengkapi dengan dokumen pendukung sebagai berikut:
 - a. Membawa tanda pengenal asli ketika waktu pelaksanaan ujian: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), atau Paspor yang masih berlaku.
 - b. Fotokopi Sertifikat Mengikuti Diklat: Sertifikat yang diterbitkan oleh BDI Padang sebagai bukti keikutsertaan dalam diklat terkait.
- 2.5 Mengisi Formulir Asesmen Mandiri (APL 02)
Calon peserta wajib mengisi formulir Asesmen Mandiri (APL 02) dan melampirkan bukti-bukti yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bukti-bukti ini dapat mencakup pengalaman kerja, sertifikat, atau dokumen lain yang relevan dengan skema asesmen yang diikuti.

3 DEFINISI

- 3.1. Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) adalah Lembaga independen yang dibentuk sebagai amanat Pasal 18 ayat (5) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2004, yang mempunyai tugas melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja, dan dapat memberikan lisensi kepada lembaga sertifikasi profesi yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja.
- 3.2 Sertifikasi kompetensi kerja Proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan obyektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada standar kompetensi kerja nasional Indonesia, standar internasional dan/atau standar khusus.
- 3.3 Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3.4 Standar kompetensi kerja internasional Standar kompetensi kerja yang dikembangkan dan ditetapkan oleh suatu organisasi multinasional dan digunakan secara internasional

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 4 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

- 3.5 Standar kompetensi kerja khusus Standar kompetensi kerja yang dikembangkan dan digunakan oleh organisasi untuk memenuhi tujuan organisasinya sendiri dan/atau untuk memenuhi kebutuhan organisasi lain yang memiliki ikatan kerja sama dengan organisasi yang bersangkutan atau organisasi lain yang memerlukan
- 3.6 Profesi Bidang pekerjaan yang memiliki kompetensi tertentu yang diakui oleh masyarakat
- 3.7 Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Lembaga pelaksana kegiatan sertifikasi kompetensi kerja yang mendapatkan lisensi dari BNSP.
- 3.8 Lisensi Bentuk pengakuan dan pemberian ijin dari BNSP kepada LSP untuk dapat melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja atas nama BNSP.
- 3.9 LSP pihak ketiga LSP yang didirikan oleh asosiasi industri dan/atau asosiasi profesi dengan tujuan melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja untuk sektor dan atau profesi tertentu sesuai ruang lingkup yang diberikan oleh BNSP.
- 3.10 LSP pihak kedua LSP yang didirikan oleh industri atau instansi dengan tujuan utama melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja terhadap sumber daya manusia lembaga induknya, sumber daya manusia dari pemasoknya dan /atau sumber daya manusia dari jejaring kerjanya, sesuai ruang lingkup yang diberikan oleh BNSP.
- 3.11 LSP pihak kesatu industri LSP yang didirikan oleh industri atau instansi dengan tujuan utama melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja terhadap sumber daya manusia lembaga induknya, sesuai ruang lingkup yang diberikan oleh BNSP.
- 3.12 LSP pihak kesatu lembaga pendidikan dan /atau pelatihan LSP yang didirikan oleh lembaga pendidikan dan atau pelatihan dengan tujuan utama melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja terhadap peserta pendidikan/pelatihan berbasis kompetensi dan /atau sumber daya manusia dari jejaring kerja lembaga induknya, sesuai ruang lingkup yang diberikan oleh BNSP.
- 3.13 Skema sertifikasi Paket kompetensi dan persyaratan spesifik yang berkaitan dengan kategori jabatan atau keterampilan tertentu dari seseorang.

4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- 4.1 Asesmen pada skema LSP P-1 BDI Padang direncanakan dan disusun dengan cara yang menjamin bahwa verifikasi persyaratan skema sertifikasi telah dilakukan secara obyektif dan sistematis dengan bukti terdokumentasi untuk memastikan kompetensi .

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 5 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

- 4.2 Metoda Asesmen dan Alat Asesmen (*Assessment tools*) pada skema LSP P-1 BDI Padang yang dipilih diinterpretasikan untuk mengkonfirmasi bukti yang akan dikumpulkan dan bagaimana bukti tersebut akan dikumpulkan.
 - 4.3 Rincian mengenai rencana asesmen dan proses asesmen skema sertifikasi LSP P-1 BDI Padang dijelaskan, dibahas dan diklarifikasi dengan peserta sertifikasi
 - 4.4 Prinsip-prinsip asesmen dan aturan-aturan bukti diterapkan sesuai dengan persyaratan dasar peserta untuk mengumpulkan bukti yang berkualitas
 - 4.5 Bukti yang dikumpulkan melalui bukti pendukung pada lampiran asesmen mandiri APL 02 diperiksa dan dievaluasi untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan untuk memperlihatkan kompetensi telah memenuhi aturan bukti
 - 4.5 Hasil proses asesmen yang telah memenuhi aturan bukti direkomendasikan Kompeten dan yang belum memenuhi aturan bukti direkomendasikan untuk mengikuti proses lanjut ke proses uji kompetensi
 - 4.6 Uji kompetensi skema sertifikasi LSP P-1 BDI Padang dirancang untuk menilai kompetensi secara praktek, tertulis, lisan, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif, serta berdasarkan dan konsisten dengan skema sertifikasi. Rancangan persyaratan uji kompetensi menjamin setiap hasil uji dapat dibandingkan satu sama lain, baik dalam hal muatan dan tingkat kesulitan, termasuk keputusan yang sah untuk kelulusan atau ketidaklulusan.
 - 4.7 Peralatan teknis yang digunakan dalam proses pengujian skema sertifikasi LSP P-1 BDI Padang diverifikasi atau dikalibrasi secara tepat
 - 4.8 Prinsip-prinsip asesmen dan aturan-aturan bukti diterapkan sesuai dengan persyaratan dasar peserta untuk mengumpulkan bukti yang berkualitas
 - 4.9 Bukti yang dikumpulkan melalui uji praktek, tulis, lisan, diperiksa dan dievaluasi untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan untuk memperlihatkan kompetensi telah memenuhi aturan bukti (VATM)
 - 4.10 Hasil proses uji kompetensi yang telah memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan "Kompeten" dan yang belum memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan "Belum Kompeten"
 - 4.11 Keputusan sertifikasi dilakukan oleh LSP P-1 BDI Padang dengan mengumpulkan informasi dari asesor untuk:
 - a. mengambil keputusan sertifikasi;
 - b. melakukan penelusuran apabila terjadi banding
 - 4.12 Keputusan sertifikasi terhadap peserta hanya dilakukan oleh LSP P-1 BDI Padang berdasarkan rekomendasi dan informasi yang dikumpulkan oleh asesor kompetensi melalui rapat pleno.
-

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 6 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

- 4.13 Personil yang membuat keputusan sertifikasi tidak ikut serta dalam pelaksanaan asesmen dan uji kompetensi
- 4.14 Personil yang membuat keputusan sertifikasi memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup dalam proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi.
- 4.15 LSP menerbitkan sertifikat kompetensi kepada semua yang telah berhak menerima sertifikat dalam bentuk surat dan/atau kartu, yang ditandatangani dan disahkan oleh personil yang ditunjuk LSP P-1 BDI Padang dengan masa berlaku 3 tahun.
- 4.16 Pembekuan dan pencabutan sertifikat dilakukan apabila pemilik sertifikat melakukan pelanggaran kode etik atau penyalahgunaan sertifikat
- 4.17 Proses sertifikasi ulang untuk klaster ini adalah dengan mekanisme dan tata cara yang sama dengan proses sertifikasi awal.
- 4.18 Metode sertifikasi yang digunakan dengan memeriksa dokumen bukti terpeliharanya kompetensi peserta dan dengan metode lain yang relevan.
- 4.19 Skema sertifikasi harus memuat uraian yang mensyaratkan bahwa personil yang disertifikasi menandatangani untuk :
- Memenuhi ketentuan skema sertifikasi yang relevan
 - Membuat pernyataan terkait sertifikasi hanya berkenaan dengan ruang lingkup sertifikasi yang diberikan
 - Tidak menggunakan sertifikasi sedemikian rupa sehingga dapat merugikan LSP P-1 BDI dan tidak memberikan pernyataan yang berkaitan dengan sertifikasi yang menurut LSP P-1 BDI dianggap dapat menyesatkan atau tidak sah.
 - Menghentikan penggunaan semua pernyataan yang berhubungan dengan sertifikasi yang memuat acuan LSP setelah dibekukan atau dicabut sertifikasi nya serta mengembalikan sertifikat kepada LSP yang menerbitkannya, dan
 - Tidak menyalahgunakan sertifikat.
- 4.20 LSP P-1 BDI Padang menetapkan prosedur untuk menerima, melakukan kajian, dan membuat keputusan terhadap banding. Proses penanganan banding mencakup unsur-unsur dan metoda berikut:
- proses untuk menerima, melakukan validasi dan menyelidiki banding, dan untuk memutuskan tindakan apa yang diambil dalam menanggapinya, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa;
 - penelusuran dan perekaman banding, termasuk tindakan-tindakan untuk mengatasinya;

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 7 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

c. memastikan bahwa, jika berlaku, perbaikan yang tepat dan tindakan perbaikan dilakukan.

4.21 LSP P-1 BDI Padang membuat kebijakan dan prosedur yang menjamin bahwa semua banding ditangani secara konstruktif, tidak berpihak, dan tepat waktu.

4.22 Penjelasan mengenai proses penanganan banding dapat diketahui publik tanpa diminta.

4.23 LSP P-1 BDI Padang bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan banding. LSP P-1 BDI Padang menjamin bahwa personil yang terlibat dalam pengambilan keputusan proses penanganan banding berbeda dari mereka yang terlibat dalam keputusan yang menyebabkan banding.

4.24 Penyerahan, investigasi dan pengambilan keputusan atas banding tidak akan mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap pemohon banding.

4.25 LSP P-1 BDI harus menerima banding, dan memberikan laporan kemajuan serta hasil penanganannya kepada pemohon banding.

4.26 LSP P-1 BDI harus memberitahukan secara resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.

5 JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

5.1 Waktu penyelesaian Uji Kompetensi paling lama 3 hari kerja terhitung sejak pendaftaran pada LSP P-1 BDI Padang.

6 BIAYA/TARIF

Biaya penyelenggaraan uji kompetensi LSP P-1 BDI Padang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Balai Diklat Industri Padang dengan memperhatikan struktur anggaran Balai Diklat Industri Padang dan Peraturan Perundang-undangan berlaku

7 PRODUK PELAYANAN

7.1 Sertifikasi kompetensi sesuai skema yang dipilih.

8 SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

8.1 Ruang Kantor LSP dan perlengkapan

8.2 Printer

8.3 Alat Tulis Kantor

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 8 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

8.4 Tempat Uji Kompetensi sesuai dipersyaratkan didalam Pelatihan Berbasis Kompetensi.

9 KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Jabatan	:	Dewan Pengarah (Kepala Balai Diklat Industri Padang)
Pendidikan	:	S2 atau S1 sesuai kualifikasi jabatan struktural
Pelatihan	:	- Pelatihan Manajerial, - Kepemimpinan
Pangkat/ Gol. Ruang	:	III/d ke atas (Struktural Eselon III)
Keterampilan/ Pengetahuan	:	- Manajemen strategis - Pengambilan Keputusan - Evaluasi program
Pengalaman Kerja	:	Minimal 5 tahun di bidang pelatihan dan/atau kepemimpinan
Jumlah Personil	:	1 (satu) orang

Jabatan	:	Ketua Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)
Pendidikan	:	Minimal S-1 (Sarjana) bidang relevan dengan skema sertifikasi
Pelatihan	:	- TOT Metodologi Level 3 - Manajemen LSP - Asesor Kompetensi
Pangkat/ Gol. Ruang	:	III/b atau setara
Keterampilan/ Pengetahuan	:	- Pengelolaan LSP - Sistem sertifikasi - Regulasi BNSP
Pengalaman Kerja	:	Minimal 1 (satu) tahun di LSP atau pengelolaan program sertifikasi
Jumlah Personil	:	1 (satu) orang

Jabatan	:	Ketua Tim Skema Sertifikasi
Pendidikan	:	Minimal S-1 bidang relevan dengan skema
Pelatihan	:	- Asesor Kompetensi, - Pelatihan Penyusunan Skema Sertifikasi
Pangkat/ Gol. Ruang	:	III/a atau setara
Keterampilan/ Pengetahuan	:	- Penyusunan dokumen skema, - Pemetaan unit kompetensi, - Pengendalian mutu asesmen
Pengalaman Kerja	:	Minimal 2 tahun di bidang penyusunan skema/asesmen

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 9 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

Jumlah Personil	:	1 (satu) orang
-----------------	---	----------------

Jabatan	:	Manajer Sertifikasi LSP
Pendidikan	:	Minimal S-1 bidang relevan dengan skema sertifikasi
Pelatihan	:	- TOT Asesor Kompetensi, - Manajemen Sertifikasi
Pangkat/ Gol. Ruang	:	III/a atau setara
Keterampilan/Pengetahuan	:	- Proses asesmen, - Validasi APL, - Pelaksanaan uji kompetensi
Pengalaman Kerja	:	Minimal 2 tahun di bidang sertifikasi atau keasesoran
Jumlah Personil	:	1 (satu) orang

Jabatan	:	Manajer Mutu LSP
Pendidikan	:	Minimal D3 bidang relevan
Pelatihan	:	- Auditor Mutu Internal, - Manajemen Mutu, - ISO 17024
Pangkat/ Gol. Ruang	:	II/c atau setara
Keterampilan/Pengetahuan	:	- Audit internal, - Sistem manajemen mutu LSP, - Evaluasi dan tindak lanjut
Pengalaman Kerja	:	Minimal 1 (satu) tahun di LSP
Jumlah Personil	:	1 (satu) orang

Jabatan	:	Manajer Administrasi LSP
Pendidikan	:	Minimal D3 bidang relevan
Pelatihan	:	- Administrasi Sertifikasi, - Sistem Informasi Sertifikasi
Pangkat/ Gol. Ruang	:	II/c atau setara
Keterampilan/Pengetahuan	:	- Administrasi data peserta, - Pengelolaan dokumen APL, - Pelaporan BNSP
Pengalaman Kerja	:	Minimal 1 (satu) tahun di bidang administrasi pendidikan atau LSP
Jumlah Personil	:	1 (satu) orang

Jabatan	:	Pengelola Teknologi Informasi
Pendidikan	:	Minimal D-3 Teknik Informatika, Sistem Informasi, atau bidang terkait
Pelatihan	:	- Pelatihan Administrasi Jaringan,

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 10 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

		- Pengelolaan Sistem Informasi Sertifikasi
Pangkat/ Gol. Ruang	:	II/c atau setara
Keterampilan/ Pengetahuan	:	- Pengelolaan aplikasi SILAT, SIDIA, LMS, troubleshooting TIK, keamanan data
Pengalaman Kerja	:	Minimal 1 (satu) tahun di bidang pengelolaan teknologi informasi
Jumlah Personil	:	1 (satu) orang

Jabatan	:	Pengelola Tempat Uji Kompetensi (TUK)
Pendidikan	:	Minimal SMA Sederajat
Pelatihan	:	- Pelatihan Pengelolaan TUK, - Protokol Uji Kompetensi
Pangkat/ Gol. Ruang	:	II/a atau setara
Keterampilan/ Pengetahuan	:	- Pengelolaan jadwal dan fasilitas TUK, - Logistik uji kompetensi, - Standar keselamatan kerja
Pengalaman Kerja	:	Minimal 1 (satu) tahun di bidang operasional pelatihan atau sertifikasi
Jumlah Personil	:	1 (satu) orang

10 PENGAWASAN INTERNAL

- 10.1 Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan di LSP P-1 BDI Padang dipantau oleh auditor internal secara berkala.
- 10.2 Secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun, auditor lisensi LSP melakukan audit internal untuk memastikan seluruh proses realisasi pelayanan dapat dikendalikan.
- 10.3 Aturan dan mekanisme pelaksanaan audit internal dijelaskan dalam Prosedur Audit Internal Audit Internal LSP

11 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- 11.1 LSP P-1 BDI Padang menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat.
- 11.2 Sarana pengaduan meliputi:

PENGADUAN PENGUNJUNGDI LOKET PENDAFTARAN		
SARANA PENGADUAN	PENCATATAN	TINDAKAN YANG DILAKUKAN
Kotak Saran Fisik	Dicatat secara manual oleh petugas	Ditelaah oleh tim pelayanan; hasil evaluasi dibahas dan

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 11 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

	penanggung jawab di kotak saran	ditindaklanjuti oleh pimpinan unit
Email Resmi Balai Diklat	Dicatat dan diarsipkan secara elektronik oleh admin layanan	Diteruskan ke unit terkait, dilakukan klarifikasi dan diberikan jawaban/respons resmi
Aplikasi SILAT dan/atau SIDIA	Terekam otomatis dalam sistem digital	Diakses oleh admin, disampaikan ke unit teknis, diproses sesuai prosedur layanan digital
Layanan Telepon/WhatsApp Resmi	Dicatat dalam buku log komunikasi oleh petugas layanan	Direspons langsung atau ditindaklanjuti sesuai substansi pengaduan
Media Sosial Resmi (Instagram/Facebook)	Dicatat sebagai tangkapan layar oleh admin media	Disampaikan ke tim pelayanan untuk klarifikasi dan ditindaklanjuti sesuai kebijakan
Laporan Langsung kepada Petugas	Dicatat dalam form aduan internal oleh petugas	Ditindaklanjuti oleh atasan langsung/unit penyelenggara dan dilaporkan hasilnya
Kotak Saran Fisik	Dicatat secara manual oleh petugas penanggung jawab di kotak saran	Ditelaah oleh tim pelayanan; hasil evaluasi dibahas dan ditindaklanjuti oleh pimpinan unit
Email Resmi Balai Diklat	Dicatat dan diarsipkan secara elektronik oleh admin layanan	Diteruskan ke unit terkait, dilakukan klarifikasi dan diberikan jawaban/respons resmi
Aplikasi SILAT dan/atau SIDIA	Terekam otomatis dalam sistem digital	Diakses oleh admin, disampaikan ke unit teknis, diproses sesuai prosedur layanan digital
Layanan Telepon/WhatsApp Resmi	Dicatat dalam buku log komunikasi oleh petugas layanan	Direspons langsung atau ditindaklanjuti sesuai substansi pengaduan

- 11.3 Pengaduan secara langsung di meja informasi akan dicatat dalam Buku Pengaduan oleh pengunjung.
- 11.4 Kotak Saran dibuka setiap hari di akhir pelayanan oleh Petugas Layanan Informasi. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 12 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

12 JAMINAN PELAYANAN

Balai Diklat Industri Padang memberikan jaminan pelayanan terhadap seluruh proses Uji Kompetensi yang diselenggarakan, sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) dan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) P-1 BDI Padang. Jaminan ini mencakup kepastian proses pelayanan dilakukan secara profesional, objektif, transparan, tidak diskriminatif, serta tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Setiap peserta berhak mendapatkan perlakuan yang setara dan akses terhadap informasi yang jelas mengenai persyaratan, tahapan, serta hasil uji kompetensi. Dalam pelaksanaannya, Balai Diklat Industri Padang juga memastikan bahwa seluruh personel pelaksana telah memenuhi kualifikasi kompetensi serta bekerja berdasarkan prinsip mutu, akuntabilitas, dan integritas, guna menjamin bahwa hasil sertifikasi benar-benar mencerminkan kompetensi peserta secara valid dan sah.

13 JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Balai Diklat Industri Padang menjamin bahwa seluruh proses pelayanan, khususnya dalam penyelenggaraan Uji Kompetensi, dilaksanakan dengan memperhatikan aspek keamanan dan keselamatan peserta, asesor, serta seluruh pihak yang terlibat. Pelaksanaan uji kompetensi dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) yang memenuhi standar kelayakan, didukung oleh sarana dan prasarana yang aman dan sesuai dengan prinsip keselamatan kerja. Prosedur keselamatan kerja diterapkan secara ketat, termasuk penyediaan alat pelindung diri (APD) jika diperlukan, penanganan darurat, serta pengawasan terhadap penggunaan peralatan dan bahan yang berpotensi menimbulkan risiko. Balai Diklat Industri Padang juga memastikan bahwa lingkungan pelayanan bebas dari kekerasan, perundungan, pelecehan, dan diskriminasi, serta dilengkapi dengan sistem keamanan dan pengawasan untuk melindungi data pribadi dan integritas peserta selama proses berlangsung.

14 EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- 14.1 Penilaian Kualitas Pelayanan. Evaluasi dilakukan berdasarkan umpan balik dari peserta dan pemangku kepentingan lainnya mengenai kepuasan terhadap proses uji kompetensi, mulai dari pendaftaran hingga penerbitan sertifikat.
- 14.2 Kepatuhan terhadap Prosedur. Menilai sejauh mana pelaksana mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, termasuk ketepatan waktu, kelengkapan administrasi, dan akurasi dalam pelaksanaan uji kompetensi.
- 14.3 Kompetensi dan Kinerja Personel. Evaluasi dilakukan terhadap kompetensi asesor dan personel lainnya yang terlibat dalam uji kompetensi, termasuk pemahaman materi, kemampuan memberikan arahan, serta keterampilan dalam mengelola uji kompetensi.

	BALAI DIKLAT INDUSTRI PADANG		
	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI		
No Dokumen SP-BDIP-04	No. Revisi 02	Hal 13 dari 13	Tgl Terbit 15 Januari 2025

- 14.4 Tindak Lanjut terhadap Pengaduan. Mengukur efektivitas dan responsivitas terhadap pengaduan, saran, dan masukan yang diterima, serta sejauh mana tindakan perbaikan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.